



◆베르그만씨

6 해외비즈니스

전화예절 세미나

『전화예절의 모든 것을 가르쳐 드립니다.』 독일어성기업인협회 기 37년 차세대 여성기업인으로 선발한 베르그만씨(28)의 친필통은 「전화예절 세미나」. 전화로 고객을 상대하는 기업종사자들에게 유효하면서도 효과적인 통화 방법을 가르쳐 주고, 뒤에 실려 있는 이력서와 하는 신청서같이 하고 기업인문지 제프체(지)는 전했다.

『전화통화는 심세해서 사소한 잘못 하나 때문에 고객이 불쾌한

감정을 가지 진화를 끌어 버리는 경우도 있죠.』 이런 80에 최안한 그녀는 4년전 다니던 회사를 박 차고 나와 1인기업원으로 1인회 사 컨텔레(Contelle)를 설립. 사장 겸 세일즈우연으로 뛰었다. 예상은 적중했다.

『세일즈우연은 있는데 공급은 전혀 없었던 것이요. 철저한 교육을 위해 제가 혼자 뛰다보니 친구 손님은 무려 6개월뒤에나 20여 명은 신청까지 받아지기도 했어요.』

수강생이 최대 6명으로 제한되고 이별간 열리는 세미나의 가격은 7천마르크(3만8천원)로 무척

비싸다. 그러나 에르세레스 뱅크를 경영한 기업 40여개사가 이미 그녀의 가르침을 접했었다.

세미나는 구체적인 상황별뿐만 아니라 감동받은 증언으로 진행된다. 그녀는 강의에 앞서 직접 경험기를 피력하고 수강생들의 전화태도를 엿볼기도 하면서 문제점을 사전에 면담하 조사한다.

강의는 구체적이고 세세한 부분까지 다룬다. 예를 들어 수화기를 메어올려 어깨 사이에 끼우고 말하는 것만, 양발, 목소리가 눈 띄어져 변하기 때문이다. 『얼굴에 미소를 띄우고, 자연스러우연 서도 친절하고 남다른 목소리로

얘기해야 합니다.』

이런 성공 뒤에 기업의 텔레마케팅(전화로 이용한 판매)의 확산이 자리잡고 있다. 올해 독일 기업들이 텔레마케팅 분야에 진출할 때면은 무어 장억이르르(약 2조원)로 2년전에 비해 37%나 증가할 것으로 예상된다는 것.

올해부터 그녀는 1인회사를 신안할 계획. 사업이 계속 번창, 더 이상 혼자 힘으로 밀어쓰는 주문을 감당할 수 없기 때문이다. 프랜차이즈형식으로 강의를 보급. 자신의 「미법」을 전수받는 사람에게 한해 강의를 맡길 예정이다. <후담산기자>

3/31/97 **한글판 텔레마케팅 확산... 효과적 통화法 교육**

„CONTELLE zieht um die Welt...“

Portrait über Sabin Bergmann in einer Koreanischen Tageszeitung (Chosun Daily, 31. März 1997)